

长者社区照顾服务券试验计划 主动调查报告摘要

引言

推广「居家安老为本，院舍照顾为后援」是政府现行的安老政策。政府在 2013 年 9 月推出「长者社区照顾服务券试验计划」（「试验计划」），以「钱跟人走」的模式，支援体弱长者居家安老。试验计划分别在 2016 年 10 月及 2020 年 10 月进入第二及第三阶段，整项试验计划至今已实施约 10 年。持长者社区照顾服务券（「社区券」）的长者可按个人需要，获社会福利署（「社署」）认可的服务单位提供日间护理和家居照顾服务。

2. 政府持续检讨试验计划及采取优化措施，包括增加社区券数目、采取更具弹性的服务模式及邀请更多机构参与提供服务。与此同时，社会上有意见指有长者对试验计划缺乏认识，亦有长者在领取社区券后没有使用服务。政府的数据显示，在 2013 / 14 至 2020 / 21 年度期间，社区券的总数由 1,200 张增加至 8,000 张，但截至 2020 / 21 年度累计获发社区券的人数中，有超过两成长者在领券后未有使用服务便离开试验计划。此外，计划实施多年，却仍在试验阶段。

3. 有鉴于此，申诉专员展开这项主动调查，旨在审研试验计划的运作安排，包括服务规划、审批申请的流程、协助长者选择服务提供者的措施、服务质素及使用率的监察，以及服务推广及宣传工作等，并在有需要时向政府提出改善建议。

本署调查所得

社区券的申请及使用

4. 合资格申请社区券的长者必须为在社署「安老服务统一评估机制」¹下被评定为适合社区照顾服务或院舍照顾服务，并正在

¹ 长者在申请长期护理服务时，均需接受「安老服务统一评估」，经认可评估员（包括社工、护士、职业治疗师、物理治疗师等）评估确定其长期护理需要后，才可根椐评估结果申请获配对的长期护理服务。资助长期护理服务主要分为社区照顾服务及院舍照顾服务两类。

《资助长期护理服务中央轮候册》（「《中央轮候册》」）轮候资助社区照顾服务及 / 或院舍照顾服务，而尚未接受上述服务的人士。

5. 截至 2022 年 12 月，社区券的最低及最高面值分别为每月 4,210 元及 10,070 元，长者可按其需要选择于认可服务单位购买任何在最低至最高面值内的服务组合。认可服务单位会向长者按月提供等值的服务，再以实报实销的形式向政府申请发还津贴。社区券价值会根据综合消费物价指数按年调整。

6. 持券人是以「共同付款」的模式购买社区照顾服务。「共同付款」是以能者多付为原则，让负担能力较低的长者获得较多的政府资助。社区券的服务组合价值已包括长者的共同付款部分。社署会根据长者及同住家人的收入进行经济状况审查，并参考政府统计处按季度更新的家庭住户每月收入中位数，以厘定该长者的共同付款级别。共同付款级别分为六级，即服务组合价值的 5% 至 40% 不等。

7. 在试验计划下，持券人可选择单一日间护理中心服务（中心为本模式）；单一家居照顾服务（家居为本模式）；或中心及家居照顾服务（混合模式）。社区券的服务范围包括复康运动、护理服务、膳食服务、个人照顾服务、住宿暂托服务、言语治疗服务等。持券人可按需要自由转换服务单位而无需获社署批核。试验计划现时有约 250 个认可服务单位，由具备提供长者照顾服务经验的津助非政府机构、非牟利机构 / 社会企业及私营机构营运。

8. 行政长官已在《2022 年施政报告》提出于 2023 年第三季把试验计划恒常化，分阶段将受惠人数增加 50%，由现时 8,000 人增加至 2025 / 26 年度的 12,000 人，服务券适用范围亦会扩展至租借辅助科技产品。

9. 本署在审视社署的工作后，有以下的评论和建议。

试验计划的实践和检讨跨越多年

10. 社署在试验计划首次推行「钱跟人走」的资助模式，该署期望藉市场竞争的力量促使认可服务单位改进服务，而从政府财政角度而言，数据显示试验计划的「钱跟人走」、「能者多付」及「共同付款」的原则有助维持社区照顾服务的财政可持续性。试

验计划自推出至今已近 10 年。社署解释，试验计划在推行初期市场仍未成熟，认可服务单位数目不多；该署亦需时检讨及在各阶段引入不同的改善措施，以测试如何充份利用新模式的优点，并逐步完善试验计划。

11. 本署认为，试验计划本身的运作方式有别于传统资助服务，市场及长者均需时间了解和适应；而香港大学秀圃老年研究中心（「秀圃中心」）就第一阶段及第二阶段试验计划确实提出不少意见及建议。社署参考有关意见及建议于下一阶段的试验计划推行多项优化措施，当中部分措施例如扩阔认可服务单位资格至私营机构、增加服务供应及选择、将试验计划覆盖范围由八个地区扩展至全港 18 区、以至加强地区协作等，均不可一蹴而就。故此，本署认为社署需较长时间测试试验计划的各方面措施及运作以臻完善，实未可厚非。

应多管齐下提升社区券的使用率

12. 根据社署的统计数字，若以使用社区券人数占社区券名额的百分比来计算社区券的使用率，有关百分比于第二阶段约为 60%，第三阶段则从 2020 / 21 年度的 59%，上升至 2021 / 22 年度的 78%，截至 2022 年 12 月底更增至 86%，可见使用率一直逐步改善。这应与社署于第三阶段起邀请所有在《中央轮候册》上的合资格长者申请社区券，并签发比社区券名额更多的社区券有关：第三阶段的社区券名额为 8,000 个，截至 2022 年 12 月底，社署发出的仍然生效的社区券有 10,046 张，当中 6,851 人正使用社区券购买认可服务单位的服务。本署认为，社署积极向合资格长者发出邀请信及签发社区券，有效提高社区券的使用率，使社区券名额得以善用，做法值得肯定。

13. 另一方面，综合调查所得，有不少正在《中央轮候册》上轮候资助长期护理服务的长者申请社区券，是抱着先行申请的心态，以应付在获批资助服务前可能出现的不时之需。事实上，这亦符合社署对社区券的定位，即为《中央轮候册》上轮候中的长者提供多一个选择，一旦需要社区照顾服务，便可使用已获批的社区券取得支援。

14. 社署并指出，试验计划是以「实报实销」的方式向认可服务单位发还津贴，故闲置的社区券并不会浪费公帑或占用服务单

位的资源。本署理解，在使用券的人数未超过社区券名额之前，闲置的社区券不会阻碍社区券的流转，或影响社署向有需要的长者发放社区券。但为维持及进一步提升社区券的使用率，本署认为社署应继续积极邀请新加入《中央轮候册》上的合资格长者申请社区券，并定期（例如每年一次）向持有社区券但不使用的人士了解情况，一方面可收集资料作分析用途，以查找社区券服务是否有可改善之处，另一方面可与个案负责工作人员重新检视长者的服务需要，协助他们善用社区券服务，包括拣选合适的认可服务单位或服务组合。

15. 本署亦建议，社署可向认可服务单位索取其轮候名单，并接触其他服务单位尝试为轮候的持券长者作出配对建议，以助长者早日获得所需服务。

16. 此外，社署表示正研究容许持券人同时多于在一间认可服务单位中使用社区券，以增加试验计划的弹性，预计于2023年第三季推行有关措施。本署建议该署加紧进行研究及测试，以早日落实改善措施，使长者能更灵活地使用社区券的服务，从而提升社区券的使用率。

应增加中心为本服务的供应

17. 根据社署的资料，截至2022年12月底，第三阶段试验计划的认可服务单位共提供12,689个家居照顾服务（家居为本服务）名额。使用当区认可服务单位的家居为本服务及混合模式服务的持券人共有4,712人，而在《中央轮候册》上轮候家居为本服务的共有4,323人，本署假设这两类人士相加的人数（即9,035人）可视为对家居为本服务的总需求。现时家居为本服务名额能充裕地应付使用者及轮候人士的需要。

18. 在地区供求方面，部分地区的家居为本服务供应并不足以应付正使用该区认可服务单位的服务的人士以及居于该区的轮候服务人士的需要，这些地区为中西区、离岛区、黄大仙区、沙田区、北区及元朗区。另一方面，湾仔区、深水埗区、九龙城区及油尖旺区的家居为本服务供应则似乎过剩（上述地区的服务剩余名额均超过500个）。不过，由于不少认可服务单位均提供跨区家居为本服务予各区的长者，而认可服务单位在获准服务的地区提供服务不得向持券人收取额外的交通费，故长者使用有关跨区服

务时毋须额外支付跨区交通费用及时间成本。本署相信，在不同地区的认可服务单位名额可弹性地互补不足的情况下，各区的家居为本服务供求情况应属平衡。

19. 至于日间护理中心服务（中心为本服务）名额方面，截至2022年12月底，试验计划共提供4,191个名额。中心为本服务及混合模式服务的使用者共有3,518人，而在《中央轮候册》上轮候中心为本服务的共有1,771人，两者相加共有5,289人。社署表示一个中心为本服务名额可由多于一名持券人于不同时段或日子使用，故现时的总名额数目未必不足以应付需求。本署并无每个日间中心名额的详细使用情况的资料，故无法就名额供求的确实状况置评。若单就使用者的总人数而言，现时仍有剩余的名额可用。

20. 在地区供求方面，本署按一个名额可服务1.5位长者计算，18区中有6区均出现剩余名额为负数的情况，表示该些地区的中心为本名额不足以应付使用该区认可服务单位的中心为本服务的持券人及该区的轮候人士两者的需要。该些地区是东区、南区、黄大仙区、沙田区，离岛区及元朗区。上述观察亦大致符合社署提供的各地区使用跨区中心为本服务的持券人数目所显示的情况。另一方面，深水埗区、油尖旺区，九龙城区及葵青区的服务供应则较为充裕。

21. 本署理解，日间护理中心在交通安排及服务处所（例如认可服务单位须为每个中心为本服务名额提供5.25平方米的室内面积）等有较多限制，以致只有少数认可服务单位提供跨区中心为本服务，而中心为本服务名额的供应在传统的资助服务中亦面对同样困难。故此，中心为本服务实较难达至各区供求平衡的理想状况。

22. 现时社署会不时检视各区的社区券服务供应是否足够，该署亦会透过认可服务单位分享会和简介会等活动发放地区社区券服务供求资讯，并鼓励机构在长者人口或服务需求较高的地区增加服务供应，以及扩展服务模式。鉴于不少地区的中心为本名额供应仍有不足，加上政府将在试验计划恒常化后逐年增加社区券的名额，本署建议社署继续定期向现有及潜在认可服务机构提供最新的各区社区券服务供求数据及资料，并邀请更多机构于供应较紧张地区开展或扩展服务模式及覆盖范围，从而提供更多中心为本服务名额予当区或跨区长者，回应他们的需要。

23. 为分析地区供求的情况，本署曾向社署索取「居于当区并正使用券的长者人数」的分区数字。社署向本署解释，不应以单一因素，例如「居于当区并正使用券的长者数目」与「当区的服务名额数目」之间的差距，来分析各区的供求情况。现时，该署会考虑各区长者数目、各区家庭收入中位数、各区持券但不用券的长者数目（以持券人地址划分）、各区使用当区服务名额的持券人数目（包含居于当区及他区的长者）、各区认可服务单位的服务使用量高低及变化等资料来分析地区供求情况。

24. 本署接纳社署所指，不应以单一因素，例如居于各区并使用跨区服务的人数多寡来判断地区供求是否平衡。社署使用上段所述的不同数据及资料来考虑地区服务供求情况亦十分合理。不过，本署认为，居于当区并使用社区券的人数无疑更直接地反映了当区长者的需求。事实上，各区持券但不用券的长者数目（以持券人地址划分）只能较间接地反映地区需求，原因是大部分持券但不使用的长者并没有即时的服务需要。至于各区使用当区服务名额的持券人数目（包含居于当区及他区的长者）亦有其不足，因该人数理应不会大于当区的认可服务单位可提供的服务名额数目，或较难显示是否有供不应求的情况。若社署认为上述两项数据有助反映地区需求，则居于当区并正使用券的长者数目（包含使用当区服务人士及使用跨区服务人士）就更应被视为反映地区需求的一项重要数据，本署建议社署将之纳入作分析之用，以令该署的地区供求分析结果更为完整。

应针对欠照顾者的长者加强支援

25. 就向持券人提供协助方面，坊间有意见表示，试验计划的运作复杂，长者未必理解，以致领券后不懂使用，又或买错或用错服务、或是被骗以共同付款形式买了一些未必真正需要的服务，故建议社署应在试验计划中加入个案管理制度，每名持券人应有一名独立的个案经理负责跟进其护理需要，并协助长者及其照顾者配对合适的认可服务单位及服务组合。本署亦有接获类似的公众意见。

26. 现时在试验计划下，是由持券人所选的认可服务单位负责跟进长者的护理需要及配对适合的服务。认可服务单位须在专业人员（即登记 / 注册护士、物理治疗师、职业治疗师或注册社工）的监察下，与持券人制订「个人护理计划」，按长者的意愿设计服

务组合内容及签订服务组合协议。在开展服务后，服务单位亦须定期（最少每六个月一次）检视长者的护理需要以修订服务内容。

27. 社署要求认可服务单位在上述过程中必须尊重使用者的选择和意愿。社署亦已就制订和执行持券人的个人护理计划订立指引，让认可服务单位遵从。社署职员到认可服务单位进行复核探访时，亦会抽样检查持券人的个人护理计划、检讨报告及使用服务的情况，以确认单位是否有按协议提供服务及完成个人护理计划。

28. 此外，社署在试验计划第二阶段成立中央工作组，与个案负责工作人员²互相协作，共同支援社区券使用者。社署认为，相比由外界机构负责上述工作，中央工作组熟悉试验计划运作，可更直接和集中地支援持券人和个案负责工作人员。持券人及照顾者可向其个案负责工作人员或中央工作组寻求协助，包括解答查询、协助长者决定是否申领社区券、因应长者个人情况选择合适的认可服务单位及服务组合、协助长者在有需要时转换认可服务单位等。

29. 本署理解，现时试验计划下有一万多名持券人，人数众多，无论由社署或其他机构逐一为他们提供个案管理服务，均需要大量人手及资源。社署在权衡利弊后，决定由中央工作组、负责工作人员及认可服务单位三方分别向持券人提供支援及跟进其长期护理需要，而非委托独立的第三方机构提供个案管理服务，当中自有其对手及财政的考虑。本署认为，关键是现时的模式能否切实协助长者善用社区券以满足其长期护理需要。

30. 中央工作组现时会在三个时间点主动联络持券人，即获发社区券后一个月仍未使用的长者；有三个月没有使用券的长者；以及离开试验计划的长者，以了解他们不使用券的原因并在有需要时提供协助，例如协助选择合适的服务单位及服务组合等。

31. 此外，中央工作组每年处理持券人、照顾者、负责社工及认可服务单位数以千计的查询，当中大部分涉及试验计划的资料和申请社区券的方法，余下的则涉及选择合适的服务单位及服务组合、转换单位等。上述查询数目由2017年的5,311个逐渐下跌至2022年的3,064个，减幅达42%。

² 负责工作人员是指在政府或非政府机构营办的服务单位工作而负责协助长者跟进其长期护理服务登记及编配程序的社工。

32. 从上述资料看来，现时中央工作组的工作与一般所理解的个案管理有别，但确能在一定程度上协助持券人或照顾者善用社区券的服务，解决他们在使用社区券时遇到的问题及困难，包括按长者要求提供服务配对方面的协助。中央工作组近年接到的查询数目下降，亦反映长者及相关持份者对社区券的运作及使用渐趋熟悉。

33. 另一方面，社署近年接到与认可服务单位服务有关的投诉并不多，在过去五年只有 18 宗，平均每年 3 至 4 宗，成立及部分成立的投诉亦仅占 9 宗。社署在过去五年亦无接到有关长者在领取社区券后不懂使用、买错 / 用错服务，或因受骗而购买了不需要的服务的投诉。这显示坊间意见所提及的情况在现时或只属少数。

34. 不过，本港有不少长者没有子女或照顾者，该类持券人在使用社区券时应需要社署或负责工作人员提供较多协助。本署认为，既然中央工作组现时处理查询的工作量减少，应有空间可针对没有子女或照顾者的持券人提供更多支援，例如在上述的时间点以外定期主动致电联络他们，以了解他们在使用社区券的情况及适时提供协助。

应增加复核探访的抽样访问人数

35. 为监察认可服务单位的服务质素，社署每年会到各服务单位下的日间护理中心及家居照顾服务使用者家中进行复核探访，检查有关记录、档案及设施，并抽样访问使用者的意见，检视他们的服务记录等文件，以确定服务单位是否符合社署所订的各项要求。社署亦有为执行复核探访的程序制定内部指引及核对表，让职员遵从及记录结果。社署在过去五年向认可服务单位发出的违规事项通知书并不多，仅有 21 张，平均每年约 4 张。社署已按既定程序处理，并确定有关的认可服务单位已纠正违规的情况。

36. 本署派员实地观察社署职员于日间中心及使用者家居如何进行复核探访，确认职员均有按社署的指引及要求仔细审视服务单位的文件记录及提供服务的情况。本署认为，社署复核探访的机制大致上运作畅顺及符合目的。

37. 社署职员在进行复核探访时，会即场抽样访问一至三位日

间护理中心或家居照顾服务的使用者 / 照顾者，以收集他们对社区券、机构及服务的意见。本署认为，上述访问能让社署了解在服务单位的文件记录以外社区券用家的具体感受及看法，并取得他们对试验计划、机构及服务的真实评价，实有助社署监察服务单位的服务质素，甚至可能是反映试验计划的运作成效的民情探热针。

38. 然而，本署注意到，社署在过去两年进行的复核探访中，几乎每次只访问一位中心为本服务的持券人，家居为本服务方面则有约两至三成的复核探访会访问两位持券人。社署表示，复核探访的抽样访问只是该署收集持券人或照顾者的意见的途径之一，职员在每月发还社区券资助给认可服务单位时，亦会主动联络服务使用量大的持券人，以了解他们的情况。虽然如此，鉴于复核探访是社署每年恒常突击进行，而抽样访问是复核探访的必要程序，提升复核探访的效度对整体服务质素应更有裨益。故此，本署建议社署指示职员日后进行复核探访时应就中心为本及家居为本服务各抽样访问至少两位使用者或其照顾者，以在不需增加人手及资源的情况下，进一步加强对服务质素的监察。

39. 此外，现时社署并无放置收集意见表格于认可服务单位的处所，让长者或照顾者以具名或匿名方式填写对社区券、机构或服务的意见后交给社署。本署亦建议社署采取上述措施，以助监察认可服务单位的服务表现。

应了解持券人转换认可服务单位的原因

40. 试验计划容许持券人按需要自由转换认可服务单位而无需社署批核，这亦是社区券服务比传统资助服务更具弹性的措施之一。根据社署资料，于 2017 / 18 至 2022 / 23 年度期间，每年有约 200 至 500 名持券人会转换认可服务单位。但社署并无备存该些持券人转换单位的原因的统计资料。

41. 持券人转换认可服务单位的原因众多，例如搬家、交通安排或个人喜好等，亦可能涉及原有服务单位的服务质素问题。本署认为，既然认可服务单位在持券人不再使用其服务，以及在收纳新持券人提供服务时须通知社署，社署实可在收到有关通知后，联络持券人以了解其转换认可服务单位的原因，若当中涉及原有服务单位的服务质素问题，该署便应作适当跟进，从而改善有关

单位的服务质素。

应确保长者资讯网名额空缺资料定时更新及提升其功能

42. 现时，长者及照顾者可使用社署的「长者资讯网」的「服务搜寻」功能，按居住区域及服务模式搜寻合适的认可服务单位，以取得其联络资料、服务名额及空缺，以及服务项目等资讯。认可服务单位须透过社署为他们开设的专属户口，在服务空缺有变时，最少每两周更新在长者资讯网的「服务空缺」一次。若认可服务单位未有更新其服务空缺资料，资讯网系统会自动发出电邮通知，提醒认可服务单位适时更新资料。

43. 本署在进行主动调查期间，使用「长者资讯网」的「服务搜寻」功能随机搜寻了 10 间认可服务单位，发现当中五间服务单位的「名额及空缺」资料的最后更新日期为三个月前至两年多前不等。就为何会出现上述服务单位的「名额及空缺」资料长时间没有更新的情况，社署解释，部分认可服务单位的服务受 2019 冠状病毒病疫情影响，服务空缺较长时间没有变更，故服务单位无须在资讯网更新相关资料。

44. 本署认为，即使有关服务空缺确实长时间没有变化，认可服务单位仍须按照社署所订的时限透过专属户口提供空缺资料，令长者资讯网显示最新的更新日期，以免令人误会有关空缺资讯早已过期。本署建议，社署应要求认可服务单位务须按时更新名额空缺的资料，该署亦应加强监察服务单位有否遵办。更进一步而言，该署应提升长者资讯网的功能，让持券人或照顾者可查阅服务单位的实时空缺情况，免却他们须逐一致电查询服务单位的麻烦。

45. 就此，社署表示正研究改善现有资讯科技系统及开发电子化服务平台，以提供更便利社区券申请人或持有人的服务和资料。持券人将可实时查阅其社区券的资料、服务记录以及认可服务单位的空缺情况等，而认可服务单位亦可透过电子化服务平台更新服务空缺情况，及提交试验计划的相关文件和申请发还政府津贴等，从而简化相关行政工作。有关系统的优化措施预计将于 2023 年第三季完成。

应多利用报章或电视专访的形式作宣传

46. 社署自推出试验计划后便以不同途径向合资格长者及公众宣传社区券服务，包括举办记者招待会、发新闻公告及网志、于报章及电视台接受访问、于社署网页发放资讯，以及到长者地区中心、长者邻舍中心及长者日间护理中心派发单张及光碟，以介绍试验计划内容及特色。社署又在报章及电视访问中分享真实个案，让长者及其照顾者更深入地了解使用社区券的好处。该署于2013年至2022年期间举办了77次地区简介会及分享会，向负责工作人员推广社区券服务及提供试验计划的最新资讯。

47. 不过，本署注意到，试验计划以往的传媒宣传途径主要是新闻公告、劳工及福利局局长网志，以及在政府官员出席活动时作宣传，只曾一次使用报章或电视节目访问使用者及照顾者等形式作宣传。本署认为，报章及电视专访的形式除覆盖率较高，亦能让长者及照顾者从真实个案的分享中具体了解到使用社区券的好处（例如长者可弹性安排服务及转换服务单位），宣传效果应较理想。本署建议社署应考虑增加以报章或电视专访真实个案的形式向长者及照顾者宣传社区券服务，从而吸引更多合资格长者使用社区券服务。

本署的建议

48. 本署对社署有以下建议：

- (1) 继续积极邀请新加入《中央轮候册》上的合资格长者申请社区券，并定期（例如每年一次）向持有但不使用社区券的人士了解情况，以查找社区券服务是否有可改善之处及与个案负责工作人员藉检视长者的服务需要，协助他们拣选合适的认可服务单位或服务组合；
- (2) 应向认可服务单位索取轮候长者名单，并接触其他服务单位及有关长者，尝试作出配对建议，以协助长者早日获得所需服务；

- (3) 就容许持券人同时多于一间认可服务单位中使用社区券的措施，加紧进行研究及测试，以早日落实有关措施，使长者能更灵活地使用社区券的服务；
- (4) 继续定期向现有及潜在认可服务机构提供最新的各区社区券服务供求数据及资料，并邀请更多机构于供应较紧张地区开展或扩展服务模式及覆盖范围，从而提供更多中心为本服务名额予当区或跨区长者；
- (5) 应将居于当区并正使用券的长者数目（包含使用当区服务人士及使用跨区服务人士）纳入作分析地区服务供求情况之用，令分析结果更为完整；
- (6) 针对没有子女或照顾者的持券人提供更多支援，例如在既定的联络时间点以外定期主动致电联络他们，以了解他们在使用社区券的情况及适时提供协助；
- (7) 指示职员日后进行复核探访时，应就中心为本及家居为本服务各抽样访问至少两位使用者或其照顾者，以进一步加强对服务质素的监察；
- (8) 放置收集意见表格于认可服务单位的处所，让长者或照顾者以具名或匿名方式填写对社区券、机构或服务的意见后交给社署；
- (9) 在收到持券人离开原有认可服务单位的通知后，联络持券人以了解其转换服务单位的原因，若当中涉及原有服务单位的服务质素问题，便应作适当跟进；
- (10) 规定认可服务单位按时更新名额空缺的资料，亦应加强监察服务单位有否遵办。更进一步而言，该署应提升长者资讯网的功能，让持券人或照顾者可查阅服务单位的实时空缺情况，免却他们须逐一致电查询服务单位的麻烦；以及
- (11) 考虑增加以报章或电视专访真实个案的形式向长者及照顾者宣传社区券服务，从而吸引更多合资格长者使用社区券服务。

申诉专员公署
2023年8月

公署不时在社交媒体上载选录调查报告的个案摘要，欢迎关注我们的 Facebook 及 Instagram 专页，以获取最新资讯：



[Facebook.com/Ombudsman.HK](https://www.facebook.com/Ombudsman.HK)



[Instagram.com/Ombudsman_HK](https://www.instagram.com/Ombudsman_HK)